

STUDI PENERAPAN *IT GOVERNANCE* UNTUK MENUNJANG IMPLEMENTASI APLIKASI PENJUALAN DI PT MDP SALES

Dafid

Sistem Informasi, STMIK GI MDP
Jl Rajawali No.14 Palembang
dafid@stmik-mdp.net

Abstrak

Layanan penjualan yang berkualitas secara fungsionalitas, mudah dalam penggunaan serta selaras dengan sasaran bisnis suatu institusi dapat diperoleh dengan adanya dukungan dari beberapa faktor terkait. Faktor tersebut meliputi penyediaan fasilitas yang memadai yang dikelola oleh sumber daya manusia yang berkompetensi, serta pengaturan manajemen yang benar dan memadai dalam pelaksanaan aktifitas dan fungsi pengolahan data pada aplikasi MDP Sales. Dalam usaha mengoptimalkan kontribusi investasi TI yang telah dilakukan dan memastikan bahwa penerapan aplikasi MDP Sales telah sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan, maka perlu dilakukan studi penerapan terhadap aplikasi MDP Sales yang nantinya dibuatkan rancangan tata kelola TI. Perancangan tata kelola TI pada penerapan aplikasi MDP Sales mengacu pada kerangka kerja COBIT 4.1 (*Control Objective for Information and Related Technology*). Studi penerapan terhadap aplikasi MDP Sales diawali dengan pengumpulan data mengenai visi, misi, dan tujuan perusahaan yang nantinya akan didapatkan proses TI. Selanjutnya dari proses TI tersebut akan dilakukan analisa *maturity level* untuk kondisi yang sekarang dengan yang diharapkan. Berdasarkan analisa *maturity level* sebagian proses yang diterapkan berada pada *maturity level* 2, selebihnya yaitu DS 11 berada pada *maturity level* 3. Hasil rancangan tata kelola TI yang dibuat untuk masing-masing *process TI* dilakukan pada proses DS3, DS4 dan DS5 agar tingkat *maturity* dari masing-masing *process* tersebut bisa lebih baik yaitu berada pada *maturity level* 4.

Kata kunci : *tata kelola TI, COBIT, maturity level*

PENDAHULUAN

Pelayanan transaksi penjualan yang tepat waktu, akurat dan relevan dengan kebutuhan user, merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan aktifitas suatu perusahaan. Layanan yang berkualitas, secara fungsionalitas, kemudahan dalam penggunaan, berkurangnya waktu penyampaian layanan merupakan salah satu faktor pendukung untuk menciptakan loyalitas user, meningkatkan efektifitas dan efisiensi penggunaan sumber daya. Hal tersebut secara tidak langsung akan menjadi nilai tambah dan memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan. Dalam menghasilkan kegiatan transaksi penjualan yang berkualitas pada perusahaan penerapan teknologi informasi (TI) merupakan

kebutuhan yang mutlak diperlukan. Tujuan perusahaan akan tercapai jika perencanaan dan strategi TI diimplementasikan secara selaras dengan perencanaan dan strategi bisnis organisasi yang telah didefinisikan. Penerapan TI yang selaras dengan tujuan perusahaan tersebut hanya dapat dihasilkan apabila didukung dengan sistem tata kelola TI (*IT Governance*) yang baik sejak tahap perencanaan, implementasi dan evaluasi. Dalam upaya mengoptimalkan penerapan TI PT MDP Divisi Sales maka penerapannya harus diselaraskan dengan strategi dan tujuan bisnis perusahaan. Untuk mengetahui keselarasannya dengan strategi dan tujuan perusahaan yang telah didefinisikan maka perlu dilakukan analisis terhadap penerapan teknologi informasi tersebut yang dalam hal ini dilakukan pada Aplikasi Manajemen Penjualan di PT MDP SALES dengan

menggunakan standard framework COBIT pada domain *Delivery And Support (DS)*. Pemilihan domain ini berdasarkan kebutuhan perusahaan karena pada domain ini berkaitan dengan kualitas layanan yang dihasilkan dan berhubungan dengan dukungan kepada pelayanan pelanggan. Dengan demikian diharapkan menghasilkan proses TI yang sesuai dengan tujuan bisnis (*business goals*) perusahaan serta menghasilkan usulan perbaikan tata kelola TI untuk mengoptimalkan kegiatan bisnis perusahaan.

Tinjauan Pustaka

Tata Kelola TI (*IT Governance*)

Peran TI dapat optimal jika penerapan TI dikelola dengan baik. Pengelolaan yang baik dapat dipastikan dengan menilai kesesuaian antara penerapan TI dengan kebutuhan bisnis perusahaan. Selain itu, pengelolaan TI yang baik harus disertai dengan pengidentifikasian risiko-risiko dari penerapan TI dan penanganan dari risiko-risiko tersebut. Untuk mewujudkan kedua hal tersebut, kita dapat menerapkan tata kelola TI (*IT Governance*). Secara formal tata kelola TI memiliki definisi sebagai berikut: "Tata kelola TI adalah suatu struktur dan proses yang saling berhubungan serta mengarahkan dan mengendalikan perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan melalui nilai tambah dan penyeimbangan antara risiko dan manfaat dari teknologi informasi serta prosesnya".

COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*)

COBIT dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI), yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA). COBIT memberikan arahan (*guidelines*) yang berorientasi pada bisnis, karena itu *business process owners* dan manajer, termasuk juga auditor dan *user*, diharapkan dapat memanfaatkan *guideline* ini dengan sebaik-baiknya. *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk tata kelola TI yang dapat membantu auditor, manajemen dan pengguna (*user*) untuk

menjembatani *gap* antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis.

Domain COBIT

Supaya informasi yang tersedia memenuhi tujuan dari organisasi, sumber daya TI memerlukan pengaturan untuk proses TI menjadi beberapa group proses. Masing-masing group proses diberi nama Domain. Setiap domain terdiri dari beberapa proses. Secara garis besar, COBIT *framework* terdiri atas 4 domain utama: [1][2][3]

1. *Plan and Organise*
2. *Acquire and Implement*
3. *Deliver and Support*
4. *Monitor and Evaluate*

Deliver and Support (DS)

Domain ini berkonsentrasi pada teknis-teknis yang

mendukung terhadap proses pelayanan TI. [1][2]

DS1 - *Define and Manage Service Levels*

DS2 - *Manage Third-party Services*

DS3 - *Manage Performance and Capacity*

DS4 - *Ensure Continous Services*

DS5 - *Ensure Sistem Security*

DS6 - *Identify and Allocate Cost*

DS7 - *Educate and Train Users*

DS8 - *Manage Service Desk and Incidents*

DS9 - *Manage the Configurations*

DS10 - *Manage Problems*

DS11 - *Manage Data*

DS12 - *Manage the Physical Environment*

DS13 - *Manage Operations*

Maturity Models

COBIT mempunyai 5 model kematangan (*maturity models*) untuk mengontrol proses-proses TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*) sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya dari skala dari 0 sampai 5. *Maturity model* yang ada pada COBIT yaitu: [1][2]

1. *Initial*, aktifitas TI telah dikenal dan telah menyadari akan pentingnya aktifitas tersebut, tetapi belum ada usaha untuk melaksanakannya.
2. *Repeatable But Intuitive*, aktifitas TI dilakukan secara berulang, berjalan sebagai kebiasaan tanpa adanya prosedur yang tertulis secara jelas.

3. *Defined*, aktifitas TI dilaksanakan mengacu pada prosedur yang baku, tertulis secara jelas dan didokumentasikan.
4. *Managed and Measurable*, aktifitas TI dikelola dengan baik, ukuran kinerja aktifitas TI dapat dinyatakan dalam bentuk kualitatif dan dapat dimonitor serta dianalisa tingkat kepatuhannya terhadap prosedur yang telah ditetapkan.
5. *Optimised*, penggunaan teknologi yang optimal untuk mendukung monitoring, pengukuran, analisa, pelatihan dan komunikasi.

Selain itu, COBIT juga mempunyai ukuran-ukuran lainnya sebagai berikut:[1][2]

1. *Outcome Measures / Key Goal Indicators* (KGIs) Menekankan ukuran-ukuran yang akan memberikan gambaran kepada manajemen apakah fungsi TI, proses TI atau aktivitas TI yang ada telah mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. *Performance Indicators / Key Performance Indicators* (KPIs) Menekankan ukuran-ukuran untuk menentukan seberapa baik bisnis, fungsi TI atau proses TI dilakukan dalam pencapaian suatu tujuan.

Aplikasi MDP Sales

Sebagai salah satu cara untuk terus meningkatkan pelayanannya MDP Sales telah mengimplementasikan aplikasi manajemen penjualan yaitu Aplikasi MDP Sales Ver2009 013M.

Pengguna yang terlibat dalam aplikasi MDP Sales meliputi:

1. *General Sales Manager*
Menggunakan aplikasi untuk monitoring dan mengelola seluruh kegiatan MDP Sales
2. *Retail Sales Manager, Channel Sales Manager, Project Sales Manager*
Menggunakan aplikasi untuk monitoring dan mengelola kegiatan penjualan dan pelayanan pelanggan *retail*, pelanggan *reseller*, pelanggan *corporate*
3. *Logistic Manager*
Menggunakan aplikasi untuk mengontrol ketersediaan barang
4. *Service Manager*
Menggunakan aplikasi untuk mengelola kegiatan perbaikan terhadap kerusakan barang/produk.

5. Staf Penjualan, Staf Logistik, Staf Servis
Menggunakan aplikasi untuk melakukan transaksi penjualan, penerimaan barang maupun perbaikan barang.
6. Keuangan
Menggunakan aplikasi untuk monitoring pembayaran barang.

Analisis Penerapan Aplikasi MDP Sales

Identifikasi Business Goals dengan IT Goals

Aplikasi MDP Sales yang digunakan oleh PT MDP Divisi Sales memiliki *business goals* yang akan dicapai oleh perusahaan. Business Goals MDP Sales tersebut berhubungan dengan *business goals* dan *IT goals* yang ada dalam COBIT framework yang pemetaannya dapat dilihat pada tabel 1.[1]

Tabel 1 Pemetaan *Business Goals* dengan *IT Goals*

Business Goals MDP Sales	Business Goals COBIT	IT Goals
Menyediakan barang-barang yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Offer competitive products and services	5, 24
Memberikan kemudahan transaksi kepada pelanggan	Improve and maintain business process functionality	6, 7, 11
Memberikan informasi barang antara lain jenis, merk dan spesifikasi barang dengan harga pada periode tertentu	Offer competitive products and services	5, 24
Memberikan informasi barang 'hot sales' dengan cashback dan bonus tertentu	Offer competitive products and services	5, 24
Menjamin ketersediaan barang-barang sesuai dengan kebutuhan	Establish service continuity and availability	10, 16, 22, 23
Mengetahui jenis perbaikan untuk tiap	Establish service	10, 16, 22, 23

kerusakan barang	continuity and availability	
Menganalisa kebutuhan pelanggan berdasarkan data barang yang terjual	Obtain reliable and useful information for strategic decision making	2, 4, 12, 20, 26
Mengenali karakteristik tertentu dari pelanggan, misal alamat, asal perusahaan	Obtain reliable and useful information for strategic decision making	2, 4, 12, 20, 26
Memberikan kemudahan bagi staf dalam melakukan proses penjualan	Improve and maintain operational and staff productivity	7, 8, 11, 13
Menjaga data-data penjualan secara aman	Manage IT-related business risk	2, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22

Identifikasi Proses-Proses TI COBIT

Penentuan proses-proses TI COBIT penerapan Aplikasi MDP Sales dilakukan dengan menggunakan tabel pemetaan *IT Goals* ke *IT Process*. Hasil dari pemetaan mendapatkan proses-proses TI COBIT dalam domain yang dapat dilihat pada tabel 2. Hasil pemetaan dari tabel 2 dipilih domain *Deliver and Support (DS)* sesuai dengan pembahasan yang dapat dilihat pada tabel 2.[1]

Tabel 2 Pemetaan *IT Goals* ke *IT Process*

	IT Goals	IT Process
2	<i>Respond to governance requirements in line with board direction</i>	PO1, PO4, PO10, ME1, ME4
4	<i>Optimise the use of information</i>	PO2, DS11
5	<i>Create IT agility</i>	PO2, PO4, PO7, AI3
6	<i>Define how business functional and control requirements are translated in effective and efficient automated solutions</i>	AI1, AI2, AI6
7	<i>Acquire and maintain integrated and standardised application systems.</i>	PO3, AI2, AI5
8	<i>Acquire and maintain an integrated and standardised IT infrastructure</i>	AI3, AI5

10	<i>Ensure mutual satisfaction of third-party relationships</i>	DS2
11	<i>Ensure seamless integration of applications into business processes.</i>	PO2, AI4, AI7
12	<i>Ensure transparency and understanding of IT cost, benefits, strategy, policies and service levels.</i>	PO5, PO6, DS1, DS2, DS6, ME1, ME4
13	<i>Ensure proper use and performance of the applications and technology solutions.</i>	PO6, AI4, AI7, DS7, DS8
14	<i>Account for and protect all IT assets.</i>	PO9, DS5, DS9, DS12, ME2
16	<i>Reduce solution and service delivery defects and rework.</i>	PO8, AI4, AI6, AI7, DS10
17	<i>Protect the achievement of IT objectives.</i>	PO9, DS10, ME2
18	<i>Establish clarity of business impact of risks to IT objectives and resources.</i>	PO9
19	<i>Ensure that critical and confidential information is withheld from those who should not have access to it.</i>	PO6, DS5, DS11, DS12
20	<i>Ensure that automated business transactions and information exchanges can be trusted</i>	PO6, AI7, DS5
21	<i>Ensure that IT services and infrastructure can properly resist and recover from failures due to error, deliberate attack or disaster</i>	PO6, AI7, DS4, DS5, DS12, DS13, ME2
22	<i>Ensure minimum business impact in the event of an IT service disruption or change</i>	PO6, AI6, DS4, DS12
23	<i>Make sure that IT services are available as required</i>	DS3, DS4, DS8, DS13
24	<i>Improve IT's cost-efficiency and its contribution to business profitability</i>	PO5, DS6
26	<i>Maintain the integrity of information and processing infrastructure.</i>	AI6, DS5

Dari hasil pemetaan pada tabel 2 diatas, identifikasi dilakukan terhadap seluruh proses TI pada domain DS, kecuali DS2. Proses DS2 tidak dilibatkan karena MDP Sales tidak

melibatkan pihak ketiga dalam pengelolaannya.

Tabel 3. Proses-Proses TI COBIT Aplikasi MDP Sales

DS1	<i>Define and manage service level</i>
DS3	<i>Manage performance and capacity</i>
DS4	<i>Ensure continuous service</i>
DS5	<i>Ensure systems security</i>
DS6	<i>Identify and allocate costs</i>
DS7	<i>Educate and Train Users</i>
DS8	<i>Manage Service Desk and Incidents</i>
DS9	<i>Manage the configuration</i>
DS10	<i>Manage problems</i>
DS11	<i>Manage Data</i>
DS12	<i>Manage the Physical Environment</i>
DS13	<i>Manage operations</i>

Penilaian Maturity Level Proses-Proses TI dalam Penerapan Aplikasi MDP Sales

Berdasarkan temuan dari hasil wawancara dan observasi secara umum rekapitulasi *current maturity* level proses-proses TI pada penerapan aplikasi MDP Sales dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. *Current Maturity (CM) vs Expected Maturity (EM) Level Proses TI Aplikasi MDP Sales*

Proses TI		CM	EM
DS1	<i>Define And Manage Service Level</i>	2	4
DS3	<i>Manage Performance And Capacity</i>	2	4
DS4	<i>Ensure Continuous Service</i>	2	4
DS5	<i>Ensure Systems Security</i>	2	4
DS6	<i>Identify And Allocate Costs</i>	2	4
DS7	<i>Educate And Train Users</i>	2	4
DS8	<i>Manage Service Desk And Incidents</i>	2	4
DS9	<i>Manage The Configuration</i>	2	4
DS10	<i>Manage Problems</i>	2	4
DS11	<i>Manage Data</i>	3	4
DS12	<i>Manage The Physical Environment</i>	2	4
DS13	<i>Manage Operations</i>	2	4

USULAN PENGELOLAAN APLIKASI MDP SALES

Dalam bagian ini akan disusun suatu usulan pengelolaan TI untuk proses TI pada domain DS. Pemilihan proses-proses yang akan dibuatkan pengelolaannya adalah dengan melihat *maturity level* dan ekspektasi proses-proses TI yang ada. Pemilihan proses tersebut dilakukan dengan memfokuskan penelitian pada proses-proses TI yang memiliki masalah yang banyak atau pernah

dialami perusahaan. Berdasarkan hal tersebut diperoleh proses-proses TI yang akan diprioritaskan untuk dibuat tata kelola TI dalam penerapan aplikasi MDP Sales. Proses-proses tersebut dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Proses-Proses TI COBIT yang menjadi prioritas.

DS3	<i>Manage performance and capacity</i>
DS4	<i>Ensure continuous service</i>
DS5	<i>Ensure systems security</i>

Berdasarkan hasil analisa kebutuhan dihasilkan rekomendasi tata kelola TI pada masing-masing proses. Rekomendasi yang dibuat adalah berupa usulan *outcome measures* dan *performance indicator* untuk masing-masing proses tersebut.

Usulan Pengelolaan Proses TI COBIT DS3 *Outcome Measures*

- Banyaknya gangguan terhadap proses bisnis akibat tidak terpenuhinya kinerja TI.
- Banyaknya sumber daya TI dengan kinerja dan kapasitas memadai pada saat beban puncak.

Performance Indicators

- Banyaknya down time yang diakibatkan kinerja proses yang tidak memadai.
- Frekuensi penyesuaian kapasitas untuk memenuhi kebutuhan perubahan yang diperlukan.

Usulan Pengelolaan Proses TI COBIT DS4 *Outcome Measures*

- Banyaknya kejadian yang mengakibatkan ketidakpercayaan pelanggan.
- Banyaknya proses-proses bisnis kritis, yang telah dilengkapi dengan *IT continuity plan* yang memadai.
- Banyaknya komponen infrastruktur kritis yang dimonitoring ketersediaannya secara otomatis.

Performance Indicators

- Banyaknya hal-hal terkait *IT continuity plan* yang belum terselesaikan.

- b. Jumlah perbaikan-perbaikan yang terlaksana.
- c. Jumlah pelatihan yang terkait dengan *IT continuity plan*.

Usulan Pengelolaan Proses TI COBIT DS5 Outcome Measures

- a. Periode pelaporan terhadap suatu kejadian yang kritis.
- b. Kesesuaian antara hak akses yang diberikan dengan tanggung jawab dalam perusahaan.
- c. Banyaknya implementasi TI yang tertunda akibat gangguan keamanan sistem.
- d. Banyaknya kejadian yang terkait dengan keamanan sistem seperti pengaksesan oleh yang tidak berhak maupun hal-hal yang terkait dengan kehilangan dan penyalahgunaan data dan informasi dalam periode waktu yang ditentukan.

Performance Indicators

- a. Banyaknya layanan terkait dengan keamanan,
- b. Banyaknya *down time* yang terjadi akibat kejadian yang terkait dengan keamanan.
- c. Banyaknya komponen sistem untuk pendeteksian upaya intrusi.
- d. Banyaknya sistem yang mampu memonitor secara aktif terhadap upaya-upaya yang terkait dengan keamanan.
- e. Waktu penanganan antara proses deteksi, pelaporan dan tindakan terhadap kejadian keamanan.

Penutup

Kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

- 1. Hasil identifikasi proses TI yang sesuai dengan tujuan bisnis (*business goals*) perusahaan meliputi seluruh proses TI yang ada di domain DS.
- 2. MDP Sales telah melaksanakan hampir semua aktifitas TI pada domain DS. Sebagian proses yang diterapkan berada pada *maturity level 2*, selebihnya yaitu DS 11 berada pada *maturity level 3*. *Maturity level 2* menunjukkan bahwa aktifitas-aktifitas pada proses-proses tersebut telah diterapkan tetapi belum

dibuatkan prosedur secara tertulis dan terdokumentasi. *Maturity level 3* menunjukkan bahwa aktifitas-aktifitas pada proses-proses tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada prosedur yang baku, tertulis secara jelas dan didokumentasikan.

- 3. Usulan Tata Kelola TI yang dibuat dalam penerapan aplikasi MDP Sales dilakukan pada proses DS3, DS4 dan DS5.

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini antara lain :

- 1. Rekomendasi tata kelola yang telah dibuat perlu dikembangkan terhadap proses TI lainnya mencakup seluruh domain yang ada di COBIT.
- 2. Usulan tata kelola ini sebaiknya ditinjau secara berkala untuk dilakukan pengembangan sesuai dengan perubahan prioritas bisnis perusahaan.

Daftar Rujukan

- 1. IT Governance Institute, 2007, *COBIT 4.1*, USA, IT Governance Institute.
- 2. IT Governance Institute, 2005, *COBIT 4.0*, USA, IT Governance Institute.
- 3. IT Governance Institute, 2000, *IT governance executive summary*, USA, IT Governance Institute.
- 4. Weill, P. and Ross, J., 2004, *IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*, USA, Harvard Business School Press

Lampiran

Tabel Pemetaan *Business Goals* ke *IT Goals*

	Business Goals		IT Goals							
Financial Perspective	1	Provide a good return on investment of IT-enabled business investments.	24							
	2	Manage IT-related business risk.	2	14	17	18	19	20	21	22
	3	Improve corporate governance and transparency.	2	18						
Customer Perspective	4	Improve customer orientation and service.	3	23						
	5	Offer competitive products and services.	5	24						
	6	Establish service continuity and availability.	10	16	22	23				
	7	Create agility in responding to changing business requirements.	1	5	25					
	8	Achieve cost optimisation of service delivery.	7	8	10	24				
	9	Obtain reliable and useful information for strategic decision making.	2	4	12	20	26			
Internal Perspective	10	Improve and maintain business process functionality.	6	7	11					
	11	Lower process costs.	7	8	13	15	24			
	12	Provide compliance with external laws, regulations and contracts.	2	19	20	21	22	26	27	
	13	Provide compliance with internal policies.	2	13						
	14	Manage business change.	1	5	6	11	28			
	15	Improve and maintain operational and staff productivity.	7	8	11	13				
Learning and Growth Perspective	16	Manage product and business innovation.	5	25	28					
	17	Acquire and maintain skilled and motivated people.	9							

Tabel Pemetaan *IT Goals* ke *IT Processes*

IT Goals		Processes									
1	Respond to business requirements in alignment with the business strategy.	P01	P02	P04	P010	AI1	AI6	AI7	DS1	DS3	ME1
2	Respond to governance requirements in line with board direction.	P01	P04	P010	ME1	ME4					
3	Ensure satisfaction of end users with service offerings and service levels.	P08	AI4	DS1	DS2	DS7	DS8	DS10	DS13		
4	Optimise the use of information.	P02	DS11								
5	Create IT agility.	P02	P04	P07	AI3						
6	Define how business functional and control requirements are translated in effective and efficient automated solutions.	AI1	AI2	AI6							
7	Acquire and maintain integrated and standardised application systems.	P03	AI2	AI5							
8	Acquire and maintain an integrated and standardised IT infrastructure.	AI3	AI5								
9	Acquire and maintain IT skills that respond to the IT strategy.	P07	AI5								
10	Ensure mutual satisfaction of third-party relationships.	DS2									
11	Ensure seamless integration of applications into business processes.	P02	AI4	AI7							
12	Ensure transparency and understanding of IT cost, benefits, strategy, policies and service levels.	P05	P06	DS1	DS2	DS6	ME1	ME4			
13	Ensure proper use and performance of the applications and technology solutions.	P06	AI4	AI7	DS7	DS8					
14	Account for and protect all IT assets.	P09	DS5	DS9	DS12	ME2					
15	Optimise the IT infrastructure, resources and capabilities.	P03	AI3	DS3	DS7	DS9					
16	Reduce solution and service delivery defects and rework.	P08	AI4	AI6	AI7	DS10					
17	Protect the achievement of IT objectives.	P09	DS10	ME2							
18	Establish clarity of business impact of risks to IT objectives and resources.	P09									
19	Ensure that critical and confidential information is withheld from those who should not have access to it.	P06	DS5	DS11	DS12						
20	Ensure that automated business transactions and information exchanges can be trusted.	P06	AI7	DS5							
21	Ensure that IT services and infrastructure can properly resist and recover from failures due to error, deliberate attack or disaster.	P06	AI7	DS4	DS5	DS12	DS13	ME2			
22	Ensure minimum business impact in the event of an IT service disruption or change.	P06	AI6	DS4	DS12						
23	Make sure that IT services are available as required.	DS3	DS4	DS8	DS13						
24	Improve IT's cost-efficiency and its contribution to business profitability.	P05	DS6								
25	Deliver projects on time and on budget, meeting quality standards.	P08	P010								
26	Maintain the integrity of information and processing infrastructure.	AI6	DS5								
27	Ensure IT compliance with laws, regulations and contracts.	DS11	ME2	ME3	ME4						
28	Ensure that IT demonstrates cost-efficient service quality, continuous improvement and readiness for future change.	P05	DS6	ME1	ME4						